

## 統計暨普查局

### 2014 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
員工服務	-	-	-	2	-	1
工作程序	1	-	-	-	1	4
資訊發佈	2	1	1	-	-	-
其他	-	-	-	-	-	1
合計	3	1	1	2	1	6

處理的結果概況：

本局接收的投訴主要涉及員工服務及工作程序兩個範疇，已採取的改善措施如下：

1. 提醒接待公眾及外勤的員工以禮待人的重要性；
2. 優化前線接待人員的接待及應對指引，並要求持續參加有關接待技巧、化解衝突技巧及處理投訴等培訓課程，定期重溫及鞏固在提供優質服務方面的必備溝通技巧及知識；
3. 向外勤人員重申留意預約的程序，加強工作人員溝通以及提供充足的受訪者背景資料，以助外勤人員以最恰當的方法執行工作；
4. 嚴格要求各調查負責人倘收到受訪者反映意見或訴求，必須向上級匯報並認真處理；
5. 加強監察及突擊檢查有關調查外判公司遵守本澳法律及服務執行的規定；
6. 全面檢視各項抽樣調查所採用的抽樣方式，並與抽樣部門共同檢討抽樣設計，在不影響整體推算結果的前提下，研究減少樣本數目的可行性或減低同一受訪者被重複抽選的機會，以減輕填寫的壓力；
7. 制定監察機制，定期進行投訴個案討論。